



## دورة أنظمة تشغيل الإدارة المكتبية المتقدمة



## دورة أنظمة تشغيل الإدارة المكتبية المتقدمة

المرجع: 143983\_571 التاريخ: 5 - 9 أبريل 2027 المكان: روما الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة أنظمة تشغيل الإدارة المكتبية المتقدمة هي دورة متقدمة لمدة 5 أيام لفرق الدعم الإداري، ويعود المشاركون بنظام تشغيل الإدارة المكتبية. يصمم المشاركون أنظمة تشغيل الإدارة المكتبية المتقدمة بربط معايير الخدمات الإدارية وإيقاع تشغيل المكتب وفرز الطلبات وحوكمة الاجتماعات وضوابط السجلات وموثوقية سير العمل الرقمي ومؤشرات الأداء الإداري. تحول الدورة الإجراءات المتفرقة والتسليمات غير الواضحة إلى ضوابط ظاهرة ومسارات تصعيد وترتيبات استمرارية ودورات تحسين. تقدم أجايل للتدريب الإدارة المكتبية من خلال مخرجات تشغيلية عملية.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن إجراءات المكتب والخدمات الإدارية وموثوقية سير العمل
- الوظائف التي تقدم الدعم التنفيذي وتنسق التقويم وتتابع القرارات
- المختصون بضبط المراسلات والسجلات والوثائق وتوجيه المعلومات
- المجموعات التي تنسق الاجتماعات وأصحاب المصلحة وطلبات الخدمة والمواعيد المشتركة
- قادة الإدارة الذين يراقبون معايير الخدمة والاستمرارية والمشكلات والتحسين

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لتنسيق الأعمال الإدارية المعتادة واستخدام تطبيقات المكتب، ولا تتناول المشورة القانونية أو الاعتماد الرسمي للسجلات أو اعتماد البرمجيات أو إقرار السياسات الخاصة بالجهة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على خدمات إدارية موثوقة وتنسيق تنفيذي وتدفق منظم للمعلومات واستمرارية المكتب.

- المكاتب التنفيذية والإدارة وخدمات السكرتارية والخدمات المشتركة
- الخدمات المهنية والتمويل والتأمين والمقرات المؤسسية
- الإدارة الصحية وخدمات التعليم ومكاتب الخدمات العامة
- وظائف الدعم في الصناعة والهندسة والإنشاء والخدمات اللوجستية
- السجلات والمرافق والمشتريات ودعم العملاء ومكاتب المشاريع



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل الطلب الإداري وملكية الخدمة والتسليمات ومخاطر التشغيل
- بناء إيقاع المكتب وضوابط الطلبات والأولويات ومسارات التصعيد
- تطبيق حوكمة الاجتماعات والقرارات والإجراءات والمراسلات والتقويم
- استخدام مبادئ ISO 15489-1:2016 في مخرجات ضبط السجلات
- تقييم سير العمل الرقمي وترتيبات الاستمرارية وأداء الخدمة
- تصميم نظام تشغيل الإدارة المكتبية بضوابط التحسين

## جدول الدورة

### اليوم 1: معمارية الخدمات الإدارية

- دليل الخدمات الإدارية وخريطة الملكية
- ملف طلب المكتب وأصحاب المصلحة والطلبات
- مصفوفة معيار الخدمة وتوقعات الاستجابة
- مخطط حدود المسؤولية والصلاحيات والتصعيد
- إيقاع تشغيل المكتب وتقويم الضوابط

### اليوم 2: ضوابط عبء العمل والدعم التنفيذي

- لوحة استقبال الطلبات وتصنيفها وفرزها
- مصفوفة الأولوية والموعد والتبعية والسعة
- بروتوكول قرارات التقويم التنفيذي والتعارضات
- قائمة تحقق جودة حقبة الإحاطة وجاهزتها
- خطة التسليم والبدل والاستمرارية الإدارية



### اليوم 3: الاجتماعات والقرارات وتدفق المعلومات

- لوحة تصميم غرض الاجتماع وجدول الأعمال والمشاركين
- سجل القراءة المسبقة والأدلة ومتطلبات القرار
- سجل المحاضر والقرارات والإجراءات والملكية
- سير عمل توجيه المراسلات واعتمادها
- جدول تحديث أصحاب المصلحة وإصدار المعلومات

### اليوم 4: السجلات وسير العمل الرقمي والأداء

- خريطة ضبط إنشاء السجلات والتقاطها وفق ISO 15489-1:2016
- سجل البيانات الوصفية للوثائق والإصدارات والوصول والاحتفاظ
- مراجعة أنماط فشل سير العمل الرقمي وضوابطه
- لوحة مؤشرات الخدمات الإدارية والاستثناءات
- دورة تحليل السبب الجذري والإجراء التصحيحي والتحسين

### اليوم 5: ممارسة نظام تشغيل المكتب

- تمرين: رسم الخدمات الإدارية وملكيته
- تمرين: فرز عبء العمل وحل تعارضات التقويم
- تمرين: حوكمة قرارات الاجتماعات ومتابعة الإجراءات
- تمرين: اختبار ضوابط السجلات وسير العمل والاستمرارية
- المشروع الختامي: نظام تشغيل الإدارة المكتبية

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط الطلب الإداري وضوابط التشغيل وتدفق المعلومات وتحسين الخدمة القابل للقياس.

- نشاط مقترح: تحويل طلبات مختلفة من مكاتب تنفيذية وصحية ومشاريع إلى دليل خدمات وخريطة ملكية ومعايير وحدود تصعيد.
- نشاط مقترح: ترتيب تعارضات التقويم والمواعيد والتبعيات ومتطلبات الإحاطة باستخدام لوحة فرز ومصفوفة سعة.
- نشاط مقترح: تحويل أدلة الاجتماع إلى قرارات وإجراءات وملكية وتوجيه المراسلات وضوابط للسجلات وتحديثات لأصحاب المصلحة.
- نشاط مقترح: اختبار أعطال سير العمل وفجوات الاستمرارية ثم دمج المؤشرات والإجراءات التصحيحية ودورات المراجعة في نظام تشغيل الإدارة المكتبية.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة أنظمة تشغيل الإدارة المكتبية المتقدمة وماذا تفترض؟

تناسب فرق الإدارة والدعم التنفيذي والتنسيق والسجلات والخدمات المشتركة، وتفترض ممارستها للأعمال المكتبية المعتادة واستخدام تطبيقات المكتب.

### كيف تختلف أنظمة تشغيل الإدارة المكتبية عن التدريب العام على إدارة المكاتب؟

تحدد أنظمة التشغيل ضوابط قابلة للتكرار للخدمة والملكية والتسليمات والتصعيد والسجلات والاستمرارية ومؤشرات الأداء، بينما يمتد التدريب العام إلى مسؤوليات إشرافية ومهارات تواصل أوسع.

### ما نظام تشغيل الإدارة المكتبية؟

نظام تشغيل الإدارة المكتبية هو مجموعة مترابطة من تعريفات الخدمة والإجراءات الدورية وضوابط الطلبات وقواعد الاجتماعات والمعلومات والسجلات ومسارات التصعيد وترتيبات الاستمرارية ومؤشرات ودورات التحسين.

### كيف تقاس معايير الخدمات الإدارية؟

تقاس معايير الخدمات الإدارية بتوقعات الاستجابة ومعايير الإكمال وفئات الاستثناء ومؤشرات الأعمال المتراكمة والتوقيت وإشارات إعادة العمل وملاحظات أصحاب المصلحة وإجراءات المراجعة الموثوقة.

### كيف يدعم ضبط السجلات موثوقية الإدارة المكتبية؟

يدعم ضبط السجلات الموثوقية عبر تحديد الإنشاء والالتقاط والبيانات الوصفية والوصول والإصدار والاحتفاظ والمسؤولية والاسترجاع لتبقى المعلومات قابلة للتتبع والاستخدام.

## الخاتمة

يعود المشاركون بنظام تشغيل الإدارة المكتبية الذي يربط الخدمات والمسؤوليات والإيقاع وسير العمل والاجتماعات والسجلات والاستمرارية والمؤشرات. يجعل النظام التسليمات والاستثناءات الإدارية ظاهرة ويوضح القرارات والتصعيد. يمكن الفرق من تثبيت الدعم اليومي ومراقبة أداء الخدمة وتحسين العمليات المكتبية المتكررة استناداً إلى الأدلة.